２０２４年度事業報告及び決算の承認の件

日本電信電話ユーザ協会は、公益事業推進の観点からＩＣＴ活用推進事業（各種ＩＣＴセミナー／ＩＣＴ講座、ホームページ、テレコム・フォーラム誌等による情報提供）並びにテレコミュニケーション教育事業（電話応対コンクール、企業電話応対コンテスト、電話応対技能検定、電話応対等研修）を通じて、会員企業はもとより普く広く全国の中小企業等におけるＩＣＴを利用したＤＸ導入や情報セキュリティ対策等の推進、支援を積極的に行うとともに、テレコミュニケーション分野での人材育成の支援を積極的に行うことにより、地域社会の振興、発展に貢献することを目的に事業を展開してきました。

２０２４年度における具体的な実施状況は以下のとおりです。

１．ＩＣＴ活用推進事業について

（１）ＩＣＴ活用推進事業については、全国で視聴が可能なオンライン方式でのＩＣＴセミナー／ＩＣＴ講座を積極的に開催し、本格化している「ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）導入・活用推進」や「ＡＩ」等の最新技術、不安定な世界情勢等を背景に対策が急務とされている「情報セキュリティ対策」、「地域課題・まちづくり」等のテーマを中心に展開し、参加者数を大幅に増加させました。開催にあたっては現地集合型とオンライン型の複合開催も数多く実施し、広く参加者を募集することで、多様な参加形態によるＩＣＴ情報発信を積極的に行いました。

また、各地域商工会議所との共催等により、普く広く地域の中小企業や個人事業主等に対して、「ＤＸ」「ＡＩ」などの最新技術の動向や活用方法等をテーマとして開催し、ＩＴ人材等が不足している中小企業等においても課題解決に向けた有益な情報となるよう、様々な情報通信サービス・技術の発信、啓発に努めました。

区　　分		①2024年度	②2023年度	①／②
講演会・セミナー、研修	参加者数	29,298	24,478	120%
	実施回数	1,057	1,099	96%
ＩＣＴ関連	参加者数	21,990	16,986	129%
	実施回数	979	961	102%
ＤＸ（ＩｏＴ含む）	参加者数	7,540	6,231	121%
	実施回数	292	318	92%
ＡＩ	参加者数	4,616	2,738	169%
	実施回数	159	161	99%
セキュリティ	参加者数	4,287	1,908	225%
	実施回数	263	142	185%
地域課題・まちづくり	参加者数	2,587	1,554	166%
	実施回数	101	92	110%
インボイス・電帳法	参加者数	64	800	8%
	実施回数	6	39	15%
テレワーク・働き方改革	参加者数	1,203	11	10936%
	実施回数	49	5	980%
ＩＣＴリテラシー	参加者数	718	0	－
	実施回数	65	0	－
その他（クラウド含む）	参加者数	975	3,744	26%
	実施回数	44	204	22%
パソコン教室	参加者数	44	53	83%
	実施回数	5	5	100%
経営・経済・文化等	参加者数	7,264	7,439	98%
	実施回数	73	133	55%

（２）　ＩＣＴに関する情報提供については、会員企業へはもちろんのこと普く広く中小企業の経営層向けに、「ＩＣＴサービス利用」「ＤＸ導入」「情報セキュリティ対策」「ＡＩ活用」等の最新動向や導入課題解決事例等を多数紹介しました。

テレコム・フォーラム誌の発行部数は、会員数の減少に伴い 462,884 部（月平均 38,574 部）でした。

ホームページの利用数は、1,067,116ＰＶ（月平均 88,926ＰＶ）、対前年比約 9%減でした。

区　　分	①2024 年度	②2023 年度	①／②
テレコム・フォーラムの発行部数	462,884	491,994	94%
ホームページ　ページビュー（PV）	1,067,116	1,178,104	91%

２．テレコミュニケーション教育事業について

（１）電話応対コンクールは、「カタログギフト販売の会社の営業担当としてお客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様の購入用途を訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行う」という内容で競技を行いました。全国 5,910 名の参加者の中から選ばれた各都道府県支部の代表選手 56 名により、２０２４年１１月１５日に高知県高知市で第 63 回全国大会を開催し、約 700 名の方に来場いただきました。参加企業からは「他の企業の方の応対を見ることで自社の応対レベルを見つめ直す大切な機会となった」「参加者は新たに学んだ応対スキルを活かしたオペレーションに挑戦することで自信を深め、応対スキルの向上や仕事へのやりがいにもつながった」等の声をいただきました。

区　　分	① 2024 年度	② 2023 年度	①／②
電話応対コンクール参加者数	5,910	6,316	94%

優勝　　若松美咲さん（栃木支部代表）　ケーブルテレビ株式会社
準優勝　沼田三枝さん（東京支部代表）　エステー株式会社

（２）企業電話応対コンテストは、特定会員から多数の事業所参加があり、全体で 90 社 679 事業所に参加いただき、優秀企業に対して、電話応対コンクール全国大会の会場で会長賞 1 社、理事長賞 3 社を表彰しました。また、３年連続して表彰された企業を讃えるため、ゴールドランク企業 1 社、シルバーランク企業 7 社を認定しました。受賞企業からは「第三者からの応対力評価や改善点などを知ることができ、さらなる応対品質向上を図ることができる」「全員が同じ方向を向いて、お客様と対応する環境を構築できることがコンテスト参加の最大の意義」等の声をいただきました。

区　　分		①2024 年度	②2023 年度	①／②
企業電話応対コンテスト	参加事業所数	679	335	203%
	参加企業数	90	96	94%

会長賞　　株式会社ＳＢＩ証券
理事長賞　ＭＳＤ株式会社、佐川急便株式会社、株式会社頸城建工

ゴールドランク企業　株式会社ＳＢＩ証券
シルバーランク企業　飯田信用金庫、クーパービジョン・ジャパン株式会社
ダイキン工業株式会社、チューリッヒ生命保険株式会社
ほけんの窓口グループ株式会社
大和ライフネクスト株式会社
キヤノンカスタマーサポート株式会社

（3）電話応対技能検定は、受検者数が対前年 85%に留まりました。指導者については、新たに 27 名を認定し 437 名となりました。指導者の代表者により構成された指導者部会において、審査力向上や指導方法の充実についての新たなワークショップに取り組んでいただきました。また、検定の運営方法や試験問題の内容等について、年 12 回の専門委員会や、年 34 回の試験問題委員会などにおいて具体的な検討を行い、改善を図りました。

区　分		①2024 年度	②2023 年度	①／②
指導者級	受検者数	34	42	81%
	合格者数	27	34	79%
1　級	受検者数	203	247	82%
	合格者数	133	138	96%
2　級	受検者数	598	637	94%
	合格者数	359	323	111%
3　級	受検者数	1,394	1,814	77%
	合格者数	1,022	1,294	79%
4　級	受検者数	3,663	4,231	87%
	合格者数	2,540	2,821	90%
合　計	受検者数	5,892	6,971	85%
	合格者数	4,081	4,610	89%

（4）電話応対等研修については、電話応対技能検定関連研修の参加者が減少しましたが、電話応対コンクールおよび電話応対・ビジネスマナー研修の参加者が増加したことで僅かながら前年度を上回りました。研修全体としては、1,512 回実施し 24,989 名の方に参加いただき、ビジネスコミュニケーションスキルの向上等に活用いただきました。

区　分			①2024 年度	②2023 年度	①／②
電話応対等研修		参加者数	24,989	24,898	100%
		実施回数	1,512	1,501	101%
	電話応対コンクール関連	参加者数	8,261	8,163	101%
		実施回数	540	567	95%
	電話応対技能検定関連	参加者数	2,844	3,490	81%
		実施回数	336	336	100%
	電話応対・ ビジネスマナー研修	参加者数	13,884	13,245	105%
		実施回数	636	598	106%

３．会員数について

２０２４年度末の会員数は34,441となっており、２０２３年度末に比べて東日本エリアで1,035減少、西日本エリアで828減少と、合計1,863減少しました。

入退会内訳では、退会数が2,532、新規入会数が669となっており、新規会員獲得活動の取り組みの一つとして、ＩＣＴセミナーや各種テレコミュニケーション教育関連施策の参加者を対象に、各支部等による新規入会勧奨を着実に実施するとともに、新規会員獲得にあたっては、協会役員と事務局が一体となって活動を展開しました。

また、本部賛助会員の拡大についても取組み、8社を新たに賛助会員に迎え入れることができました。(32社→40社)

今後も、計画的に実施していくＩＣＴセミナーやテレコム・フォーラム誌において、会員企業のニーズに沿ったＩＣＴ活用事例や最新技術動向を積極的に情報提供し、会員サービスの更なる充実に取り組むとともに、新規会員獲得にも積極的に取り組んで参ります。

支部名	東日本会員数		
	①2024年度末	②2023年度末	①／②
北海道	2,573	2,665	96.5%
青　森	591	620	95.3%
岩　手	506	542	93.4%
宮　城	587	617	95.1%
秋　田	564	599	94.2%
山　形	405	414	97.8%
福　島	754	826	91.3%
茨　城	952	1,035	92.0%
栃　木	1,063	1,127	94.3%
群　馬	1,631	1,709	95.4%
埼　玉	899	953	94.3%
千　葉	1,054	1,109	95.0%
神奈川	934	985	94.8%
山　梨	912	930	98.1%
東　京	2,092	2,267	92.3%
新　潟	914	982	93.1%
長　野	1,194	1,280	93.3%
東日本計	17,625	18,660	94.5%

支部名	西日本会員数		
	①2024年度末	②2023年度末	①／②
石　川	674	705	95.6%
富　山	452	458	98.7%
福　井	482	503	95.8%
岐　阜	794	892	89.0%
静　岡	1,360	1,485	91.6%
愛　知	1,014	1,039	97.6%
三　重	650	743	87.5%
滋　賀	337	346	97.4%
京　都	416	443	93.9%
大　阪	1,115	1,150	97.0%
兵　庫	574	603	95.2%
奈　良	318	323	98.5%
和歌山	358	367	97.5%
鳥　取	278	303	91.7%
島　根	374	398	94.0%
岡　山	467	493	94.7%
広　島	649	674	96.3%
山口県	426	436	97.7%
徳　島	326	346	94.2%
香　川	359	376	95.5%
愛　媛	591	599	98.7%
高　知	332	343	96.8%
福　岡	733	761	96.3%
佐　賀	283	293	96.6%
長　崎	358	372	96.2%
熊　本	1,451	1,460	99.4%
大　分	350	372	94.1%
宮　崎	419	425	98.6%
鹿児島	410	440	93.2%
沖　縄	466	496	94.0%
西日本計	16,816	17,644	95.3%

全国合計	34,441	36,304	94.9%

４．決算について

２０２４年度の決算（２０２４年４月１日～２０２５年３月３１日）については、経常収益は 1,750 百万円（対前年度 35 百万円の減)、経常費用は 1,754 百万円（対前年度 60 百万円の減)、当期経常増減額は▲3 百万円（対前年度 25 百万円の増)、税引き後の当期一般正味財産増減額は▲7 百万円（対前年度 25 百万円の増）となりました。当期一般正味財産は、受取会費減少の中、前年度並みの事業活動を継続しつつ事業運営の効率化に努め経常費用の圧縮等を通じ、収支改善に努めました。

なお、公益法人の認定基準として、公益目的事業が収支相償であること、公益目的事業比率が 50%以上であること、及び遊休財産額が 1 年間の公益目的事業費を越えないことが求められますが、公益目的事業会計の収支額▲18 百万円、公益目的事業比率 80.8%、遊休財産額 363 百万円（保有上限額 1,417 百万円）であり、いずれも同基準を満たしております。